

## Para nuestros pacientes

Como paciente, usted tiene derechos respecto a la atención que recibe y queremos que se involucre en ella. Conocer sus derechos puede ayudarlo a tomar mejores decisiones sobre su atención. Si tiene preguntas, problemas, preocupaciones por su seguridad o necesidades insatisfechas, comuníquelo a un miembro de nuestro personal.

La asistencia lingüística e intérpretes son servicios gratuitos y están disponibles en varios idiomas. Además, los servicios de TDD y retransmisión de voz están disponibles para las personas sordas, con dificultades auditivas o del habla. Si necesita ayuda, pídasela a un miembro del personal.

## Derechos y responsabilidades del paciente

### Como paciente, usted tiene derecho a:

1. **Recibir atención amable y respetuosa** y sentirse cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus valores culturales, psicosociales, espirituales y personales, así como sus creencias y preferencias.
2. **Que se envíe una notificación sobre su ingreso a un hospital** de inmediato a un miembro de la familia (u otro representante de su elección) y a su propio médico.
3. **Conocer el nombre del médico** quien es el principal responsable de coordinar su atención, y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y personal no médico que lo atenderá.
4. **Recibir información sobre su estado de salud**, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, posibilidades de recuperación y resultados de la atención (incluyendo los resultados imprevistos) en términos que pueda comprender. Tiene derecho a la comunicación eficaz y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en cuestiones éticas que surjan en el proceso de su atención, como cuestiones de resolución de conflictos, rehusarse a recibir servicios de reanimación y renunciar o retirarse del tratamiento de soporte vital.
5. **Tomar decisiones respecto a su atención médica** y recibir toda la información posible sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto para dar su consentimiento informado o rechazar un proceso de tratamiento. Salvo en casos de emergencia, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos involucrados, procesos alternativos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
6. **Solicitar o rechazar el tratamiento** siempre que lo permita la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Tiene derecho a retirarse del establecimiento incluso en contra de lo recomendado por los médicos siempre que lo permita la ley.
7. **Estar informado sobre cualquier experimento en humanos** que el establecimiento o su médico personal proponga realizar que pueda afectar su atención o tratamiento. Tiene derecho a rechazar participar en dichos proyectos de investigación.
8. **Respuestas razonables a pedidos razonables** de servicio.
9. **Evaluación y manejo adecuado de su dolor** y recibir información sobre el dolor y las medidas para aliviar el dolor. Tiene derecho a participar en las decisiones sobre su manejo de dolor. Puede solicitar o rechazar el uso de alguna o todas las modalidades para aliviar el dolor, incluyendo la medicación con opiáceos, si padece dolor crónico intratable intenso. El médico puede negarse a recetar opiáceos, pero si es así, debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor crónico intenso intratable con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. **Formular directivas anticipadas**. Esto incluye designar a un responsable para que tome las decisiones si usted se vuelve incapaz de comprender un tratamiento propuesto o si no puede comunicar sus deseos con respecto a la atención. El personal y los especialistas que brindan la atención cumplirán estas directivas. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones relacionadas con la atención médica en su nombre.
11. **Respeto por su privacidad personal**. Las discusiones de casos, consultas, exámenes y tratamientos son confidenciales y deben llevarse a cabo con discreción. Tiene derecho a que se le informe el motivo de la presencia de alguna persona. Tiene derecho a que los visitantes se vayan antes de una revisión y cuando se discutan los problemas de tratamiento. Se utilizarán cortinas para mayor privacidad en las habitaciones semiprivadas.
12. **Trato confidencial** de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención. Recibirá un "Aviso de prácticas de privacidad" por separado que explica en detalle sus derechos de privacidad y cómo Scripps Mercy Surgery Pavilion puede usar y divulgar su información de salud protegida.
13. **Recibir atención en un entorno seguro**, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal y negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, incluyendo la notificación sobre negligencia o abuso a las agencias gubernamentales.
14. **Libertad de restricciones y aislamiento** de cualquier forma utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
15. **Continuidad razonable de atención** y saber con anticipación la hora y lugar de las citas, así como la identidad de las personas que brindan la atención.
16. **Ser informado** por el médico, o un delegado del médico, sobre los requisitos y opciones de atención médica continua después del alta. Tiene derecho a estar involucrado en el desarrollo e implementación de su plan de alta. Si lo solicita, también se le puede proporcionar esta información a un amigo o miembro de la familia.
17. **Conocer que normas y políticas se aplican** a su conducta mientras es paciente.
18. **Designar a los visitantes/personas de apoyo que elija**, si tiene la capacidad para tomar decisiones, independientemente de si la persona es o no un pariente consanguíneo o por vínculo matrimonial, a menos que:
  - No se permitan visitantes.
  - El establecimiento determine que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro su salud o seguridad o la de los otros pacientes, miembros del personal, otros visitantes o podría perturbar las operaciones del establecimiento.
  - Haya informado al personal del establecimiento de salud que no quiere que una persona en particular lo visite.

Podemos establecer restricciones para las visitas, incluyendo los horarios o número de visitantes. Se le informará a usted o a su persona de apoyo sobre sus derechos de visitas, incluyendo las restricciones o limitaciones. No habrá restricciones, límites o denegación de privilegios de visita por motivos de raza, color, origen étnico, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

19. **Tener en cuenta sus deseos** para determinar quién puede visitarlo si no tiene la capacidad para tomar decisiones. El método para determinar quién puede visitarlo deberá cumplir con la ley federal y se reflejará en la política del hospital sobre visitas. Como mínimo, el hospital incluirá a cualquier persona que viva en su hogar y a cualquier persona de apoyo de conformidad con la ley federal.
20. **Examinar y recibir una explicación de su factura** independientemente de la fuente de pago.
21. **Ejercer estos derechos** sin tener en cuenta y estar exento de discriminación por razón de sexo, situación económica, antecedentes educativos, raza, color, religión, ascendencia, origen étnico, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad, afección médica, estado civil, estado de pareja de hecho registrada, información genética, ciudadanía, lengua materna, estado de inmigración (excepto según lo exija la ley federal) o la fuente de pago por la atención.
22. **Presentar un reclamo** por escrito a la Administración o llamando a un supervisor o representante del paciente. Un comité de reclamos revisará cada reclamo y le dará una respuesta por escrito en un plazo de 10 días, incluyendo el nombre de una persona para contactar, medidas adoptadas para investigar, los resultados de la investigación y la fecha de finalización. Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención o la alta anticipada también se remitirán a la Organización de Revisión de la Utilización y el Control de Calidad a Cargo de Pares (PRO, por sus siglas en inglés).
23. **Presentar una queja** ante el Departamento de Salud Pública de California independientemente de si usa el proceso de reclamo del hospital. El número de teléfono y la dirección del Departamento de Salud Pública de California son: Establecimientos al sur de la Interestatal 8, llamar al 1-866-706-0759, al norte de la Interestatal 8, llamar al 1-800-824-0613. La dirección es 7575 Metropolitan Drive, San Diego, CA 92108.
24. **Presentar una queja** ante el Departamento de Igualdad en el Empleo y la Vivienda de California en [www.dfeh.ca.gov](http://www.dfeh.ca.gov), (800) 884-1684 u (800) 700-2320 (TTY) o 2218 Kausen Dr., #100, Elk Grove, CA 95758.
25. **Presentar una queja** ante la Junta Médica de California en [www.mbc.ca.gov/consumers/complaints](http://www.mbc.ca.gov/consumers/complaints), (800) 633-2322 o 2005 Evergreen St., #1200, Sacramento, CA 95815.
26. **Póngase en contacto con la Comisión Conjunta** si tiene un evento referido a la seguridad del paciente o inquietud con respecto a la organización de atención médica. En línea: [www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](http://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)  
Correo electrónico: [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org), Fax: Office of Quality and Patient Safety, 630-792-5636, Correo: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181

*Este documento de derechos del paciente incluye los requisitos de la Comisión Conjunta; Título 22, Código de Regulaciones de California, Sección 70707, Código de Salud y Seguridad del C.F.R, Secciones 1262,6, 1288.4 y 124960; y 42 C.F.R, Sección 482,13 (Condiciones de Participación de Medicare).*

## Responsabilidades del paciente

Se han identificado las siguientes responsabilidades del paciente para facilitar la prestación segura de la atención, el tratamiento y los servicios.

### Como paciente, usted tiene la responsabilidad de:

1. **Brindar información.** Los pacientes y familiares, según corresponda, deben proporcionar, a su leal saber y entender, información precisa y completa sobre las quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalización, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud. Los pacientes y sus familiares deben informar los riesgos percibidos en su atención y lo cambios inesperados en sus afecciones.
2. **Hacer preguntas.** Los pacientes y familiares, según corresponda, deben hacer preguntas cuando no entienden su atención, tratamiento o servicio o lo que se espera que hagan.
3. **Seguir instrucciones.** Debe seguir el plan de atención, tratamiento y servicio adaptado a sus necesidades específicas por su especialista y equipo de atención médica. Debe expresar cualquier inquietud sobre su posibilidad de seguir el plan de atención propuesto o proceso de la atención, el tratamiento y los servicios. Su especialista le explicará las consecuencias de no seguir el proceso del tratamiento propuesto.
4. **Seguir la política del establecimiento.** Los pacientes y sus familiares/visitantes deben seguir las políticas según lo explicado por nuestro personal. Esto implica respetar la privacidad del personal y los visitantes con respecto a la toma de fotos o filmar.
5. **Aceptar las consecuencias.** Los pacientes y sus familiares son responsables de los resultados si no siguen la atención, el tratamiento y el plan de servicio.
6. **Mostrar respeto y consideración.** Los pacientes y sus familiares deben ser considerados con el personal y la propiedad del establecimiento, así como con los otros pacientes y sus propiedades, y para ayudar en el control del ruido y el número de visitantes.
7. **Cumplir las obligaciones financieras.** Los pacientes y sus familiares deben cumplir oportunamente cualquier obligación financiera acordada al proporcionar la información necesaria para el procesamiento de su seguro y, cuando sea necesario, coordinar con un representante financiero para organizar el pago.
8. **Reconocer el efecto que tiene su estilo de vida en su salud personal.** Su salud depende no solo de su atención médica profesional sino también de las decisiones que tome en su vida diaria. Si necesita ayuda para tomar decisiones más saludables, puede pedirla a su proveedor de atención.
9. **Expresar preocupaciones por la seguridad.** Notificar a sus proveedores de atención si tiene inquietudes o preguntas de seguridad o privacidad con respecto a su atención o entorno.